

CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ

1 – Thời hạn áp dụng đổi trả

Khách hàng có quyền yêu cầu đổi hoặc trả sản phẩm trong vòng **07 ngày kể từ ngày nhận hàng**. Thời hạn này được tính dựa trên ngày ghi nhận giao hàng thành công từ đơn vị vận chuyển. Việc quy định thời gian cụ thể nhằm đảm bảo tính công bằng cho khách hàng trong việc kiểm tra chất lượng sản phẩm, đồng thời giúp công ty quản lý rủi ro kinh doanh. Sau thời hạn quy định, BFD Vietnam có quyền từ chối yêu cầu đổi trả. Chính sách này tuân thủ theo quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2 – Điều kiện sản phẩm được đổi trả

Sản phẩm yêu cầu đổi trả phải còn nguyên tem, nhãn mác, bao bì, không có dấu hiệu đã qua sử dụng. Mọi trường hợp sản phẩm bị hư hỏng, rách bao bì, mất tem chống hàng giả, hoặc có dấu hiệu đã mở nắp, công ty có quyền từ chối. Quy định này nhằm đảm bảo tính minh bạch và bảo vệ quyền lợi khách hàng khác, tránh trường hợp hàng hóa bị tráo đổi hoặc lợi dụng chính sách. Trong mọi trường hợp, khách hàng cần giữ lại hóa đơn mua hàng và đầy đủ phụ kiện đi kèm (nếu có). Đây là cơ sở quan trọng để xác minh và thực hiện đổi trả.

3 – Bằng chứng đổi trả

Khách hàng có trách nhiệm cung cấp **video khai hàng đầy đủ, rõ ràng** làm bằng chứng khi yêu cầu đổi trả. Video cần ghi lại

toàn bộ quá trình mở kiện hàng, từ lúc còn nguyên niêm phong cho đến khi kiểm tra sản phẩm bên trong. Đây là quy định bắt buộc để đảm bảo tính công bằng, tránh tranh chấp và gian lận thương mại. Nếu khách hàng không cung cấp bằng chứng theo yêu cầu, BFD Vietnam có quyền từ chối xử lý đổi trả. Chính sách này vừa bảo vệ khách hàng chân chính, vừa bảo vệ công ty trước rủi ro bị lợi dụng.

4 – Các trường hợp không áp dụng đổi trả

Chính sách đổi trả không áp dụng cho các sản phẩm thuộc chương trình khuyến mãi, hàng tặng kèm hoặc đã qua sử dụng. Những sản phẩm này được xem là hàng đặc thù, giá trị ưu đãi và không có giá trị thương mại thứ cấp. BFD Vietnam khuyến nghị khách hàng cân nhắc kỹ trước khi nhận hàng thuộc các chương trình này. Trong trường hợp sản phẩm được sử dụng sai hướng dẫn hoặc bảo quản không đúng cách dẫn đến hư hỏng, công ty cũng có quyền từ chối đổi trả. Quy định này đảm bảo tính công bằng và minh bạch cho tất cả các bên.

5 – Trường hợp lỗi từ nhà sản xuất

Nếu sản phẩm bị lỗi kỹ thuật, hư hỏng trong quá trình sản xuất hoặc giao nhầm hàng, BFD Vietnam cam kết chịu **toàn bộ chi phí đổi trả**. Khách hàng cần cung cấp bằng chứng xác thực để công ty kiểm chứng. Sau khi được xác nhận, công ty sẽ tiến hành đổi mới sản phẩm hoặc hoàn tiền cho khách hàng theo yêu cầu. Chính sách này thể hiện trách nhiệm của công ty trong việc

bảo đảm quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng. Đây cũng là cam kết chất lượng và uy tín thương hiệu BFD Vietnam.

6 – Chi phí vận chuyển khi đổi trả

Trong trường hợp khách hàng yêu cầu đổi hàng vì lý do cá nhân (không phải lỗi từ BFD Vietnam), khách hàng sẽ chịu phí vận chuyển trả hàng. Phí vận chuyển sẽ được thông báo rõ ràng trước khi tiến hành xử lý yêu cầu. Điều này nhằm cân bằng lợi ích giữa hai bên, đồng thời khuyến khích khách hàng kiểm tra kỹ sản phẩm trước khi đặt hàng. Ngược lại, nếu lỗi đến từ công ty hoặc nhà sản xuất, BFD Vietnam sẽ chịu hoàn toàn chi phí. Chính sách minh bạch này giúp hạn chế tranh chấp và đảm bảo tính công bằng.

7 – Quy trình xử lý đổi trả

Sau khi nhận được yêu cầu hợp lệ, BFD Vietnam sẽ tiến hành kiểm tra sản phẩm và xác minh bằng chứng. Nếu đáp ứng đầy đủ điều kiện, công ty sẽ xử lý đổi trả trong vòng **07–10 ngày làm việc**. Khách hàng có thể lựa chọn đổi sản phẩm mới, nhận sản phẩm thay thế tương đương hoặc yêu cầu hoàn tiền. Trong trường hợp hoàn tiền, số tiền sẽ được chuyển khoản trực tiếp vào tài khoản ngân hàng mà khách hàng cung cấp. Tất cả quy trình đều được thực hiện minh bạch và có xác nhận bằng văn bản điện tử.

8 – Hoàn tiền cho khách hàng

Việc hoàn tiền sẽ được thực hiện trong vòng **07–10 ngày làm việc** sau khi BFD Vietnam nhận lại sản phẩm và xác nhận đủ điều kiện đổi trả. Số tiền hoàn lại sẽ khớp với giá trị sản phẩm tại thời điểm khách hàng mua hàng, không bao gồm các chi phí phát sinh khác (nếu có). Trường hợp khách thanh toán bằng hình thức COD, công ty sẽ chuyển khoản hoàn tiền vào tài khoản do khách hàng chỉ định. BFD Vietnam cam kết không chậm trễ hoặc trì hoãn việc hoàn tiền nếu điều kiện hợp lệ được đáp ứng. Đây là một phần quan trọng trong việc bảo đảm quyền lợi khách hàng.

9 – Xử lý tranh chấp liên quan đến đổi trả

Trong trường hợp phát sinh tranh chấp liên quan đến chính sách đổi trả, hai bên sẽ ưu tiên thương lượng và giải quyết trên tinh thần thiện chí. Nếu không đạt được thỏa thuận, tranh chấp sẽ được đưa ra giải quyết tại cơ quan có thẩm quyền theo pháp luật Việt Nam. BFD Vietnam cam kết bảo vệ quyền lợi chính đáng của khách hàng, đồng thời giữ vững uy tín và lợi ích hợp pháp của công ty. Chính sách này đảm bảo mọi hoạt động đổi trả được xử lý minh bạch, công bằng và đúng pháp luật. Đây cũng là cách xây dựng niềm tin lâu dài giữa khách hàng và doanh nghiệp.

10 – Quyền từ chối xử lý đổi trả

BFD Vietnam có quyền từ chối yêu cầu đổi trả trong các trường hợp phát hiện gian lận, bằng chứng không hợp lệ, sản phẩm không còn nguyên trạng hoặc không đáp ứng điều kiện chính sách. Việc từ chối sẽ được thông báo bằng văn bản hoặc email

chính thức cho khách hàng. Công ty cũng lưu giữ quyền áp dụng các biện pháp pháp lý cần thiết trong trường hợp phát hiện hành vi lợi dụng hoặc trục lợi từ chính sách. Quy định này nhằm bảo vệ uy tín và sự bền vững của hệ thống thương mại. Đồng thời, nó cũng giúp ngăn ngừa các trường hợp lạm dụng làm tổn hại đến lợi ích chung của khách hàng khác.